آشنایی کامل با بند ها(متن) و الزامات استاندارد ISO 9001:2015



مهم است که شرکت شما عناصر مختلف استانداردهای ISO 9001 را درک کند. این بندها پایه و اساس سیستم مدیریت کیفیت شما را فراهم می کند. امروز ۱۰ بند این استاندارد را آموزش می دهیم.

هنگامی که کسب و کار شما دارای گواهینامه ISO 9001 است، شما به پیشرفت مداوم عادت کرده اید. به هر حال ، این همان چیزی است که از ISO 9001 انتظار می رود. شما باید به طور مداوم در حال ارزیابی و بازتاب و بهبود تجارت خود باشید. در غیر این صورت ، شما قفل پتانسیل و ارزش واقعی سازمان خود را برای گرفتن اصل آنچه ISO 9001 اضافه می کند ، باز نمی کنید.

استانداردهای ISO به طور مستمر با زمان بهبود می یابند و اطمینان حاصل می کنند که هنوز ارزش کسب و کارها و محل کار را دارند. بنابراین چه بندهایی وجود دارد؟ در این پست وبلاگ، تمامی بند های ایزو ۹۰۰۱ را به شما معرفی خواهیم کرد.

ISO 9001
STANDARD

بند ها و الزامات ۹۰۰۱ ISO

ایزو را می توان معروفترین و محبوبترین استاندارد مدیریت کیفیت در جهان نامید

این استاندارد می تواند با حداقل سرمایه گذاری اجرا شود

همچنین بعنوان زیرساختی مشترک با همه استانداردهای ایزو دارد

بند ۱: دامنه استاندارد

این یک بند اطلاعاتی است، که آنچه استاندارد باید در تجارت کسب کند را بیان می کند.

بند ۲: مراجع قانونی

سازمان ایزو این بند را اجباری کرده است، حتی اگر هیچ مرجع قانون در سند وجود نداشته باشد. این اسناد مرجع به گونه ای در متن ذکر می شوند که برخی یا تمام محتوای آنها الزامات سند را تشکیل می دهد (به عنوان مثال "نمونه برداری باید مطابق با استاندارد ISO 24333: 2009، بند ۵ انجام شود.)

بند ۳: اصطلاحات و تعاریف

این بند کلیه اصطلاحات و تعاریف مورد نیاز استاندارد را بیان می کند. این بند قصد دارد معنای کلمات درون استاندارد را روشن کند.

بند ٤: متن سازمان

این مرحله یک نیاز جدید است و شما را مجبور می کند که در مورد تجارت و دنیای اطراف آن فکر کنید. شما به اطلاعات مستند که بطور مشخص زمینه سازمان شما را مشخص میکنند، نیازی ندارید اما این یک گام اساسی در درک کلی تجارت شماست. چهار زیر بند وجود دارد که می تواند به شما و تجارت شما در بهبود فرایندهای موجود کمک کند.



مشاوره و پیاده سازی استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ((iso 9001

بند ٤,١: درک سازمان و زمینه آن

هنگام انتقال به استاندارد به روز شده ، باید مراحل زیر را انجام دهید تا درک درستی از تجارت خود داشته باشید:

مسائل داخلی و خارجی را شناسایی کنید.

مسائل داخلی مواردی است که بر نحوه کار سازمان تاثیر می گذارد (به عنوان مثال قراردادها، روابط با سهامداران)

مسائل خارجی مواردی است که بر سازمان تاثیر می گذارد (به عنوان مثال مقررات دولت، تغییرات اقتصادی و تغییرات در فناوری)

احزاب داخلی و خارجی و نیازهای آنها را شناسایی کنید.

متن سازمان را در یک کتابچه راهنمای جدید و با کیفیت مستند کنید.

نظارت و بررسی منظم.

بند ٤,٢: درک نیازها و انتظارات طرف های علاقه مند

پس از اتمام مرحله یک ، شما یک چارچوب از تجارت و مسائل پیرامون آن خواهید داشت. از این طریق، شما باید درک نیازهای ذینفعان خود را شروع کنید. این موارد می تواند از کارمندان و مشتریان شما گرفته تا نهادهای نظارتی و دولت باشد. وقت خود را صرف آنها کرده و از طریق هر یک از علاقه مندان تلاش کنید ، نیازها و انتظارات آنها را شناسایی کنید.

بند ٤,٣ تعیین دامنه سیستم مدیریت کیفیت

این اساساً بیانگر این است که تجارت شما چیست. این مرحله با توجه به نوع شغلی که در آن کار می کنید متفاوت خواهد بود ، اما باید هدفی باشد که تجارت شما به دنبال آن است.

بیشتر بدانید: چگونه می توان دامنه ای مخصوص سازمان خود بر اساس ISO 9001 نوشت

بند ٤,٤:سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن

این بند مربوط به فرآیندهایی است که تجارت شما انجام می دهد و نیازهای سطح بالایی را که تجارت شما در رابطه با طراحی سیستم مدیریت خواهد داشت ، بیان می کند.

بند ۵: رهبری

رهبری قبلاً در مورد مسئولیت مدیریت بود ، با این حال ، به دلیل اینکه محل کار تغییر کرده است ، توجه به کار تیمی و جوامع کاری تغییر کرده است.

بند ۵,۱: رهبری و تعهد

این زیر بند مربوط به تعهد رهبری برای اطمینان از موفقیت سیستم مدیریت کیفیت است. این شامل مسئولیت موفقیت و اثربخشی آن است.





بند ۵,۲: خط مشی کیفیت

زیر بند سیاست کیفیت مربوط به ایجاد سیاست کیفیت و ارتباطات پیرامون تدوین و استفاده از سیاست است. این سیاست کیفیت باید با جهت استراتژیک تجارت شما همسو باشد.

بند ۵,۳: نقش های سازمانی، مسئولیت ها و اختیارات

سازمان ها از افراد با نقش ها و مسئولیت های مختلف تشکیل شده اند. این بند به ارتباط و مدیریت آن نقش ها مربوط می شود. رهبری باید اطمینان حاصل کند که همه از نقشی که در تجارت دارند بازی می کنند با هدف ارائه نتایج با کیفیت بالا توسط تجارت مشخص شده است.

بند ٦: برنامه ریزی

بند ٦,١: اقداماتی برای رفع خطرات و فرصت ها

خطرات و فرصت ها یکی از موارد استاندارد است که یک بازبینی اساسی را تجربه کرده است. این بند خاص مربوط به برنامه ها و سیستم هایی است که برای دستیابی به اهداف شغلی و به حداکثر رساندن فرصت ها ، باید توسعه یابد.

بند ٦,٢: اهداف کیفی و برنامه ریزی برای دستیابی به آنها

این بند ، مشاغل را به سمت جستجوی اهداف بلند مدتشان سوق می دهد و برای اطمینان از دستیابی به این اهداف ، برنامه ها و استراتژی هایی ایجاد می کند. این شامل ایجاد اهداف SMART و به اشتراک گذاری آن با تیم شما است



بند ٦,٣: برنامه ریزی تغییرات

اوضاع تغییر خواهد کرد و این تغییر اجتناب ناپذیر است. یک تجارت باید برای این تغییرات آماده شود و نحوه برخورد با آنها را در نظر بگیرید. همانطور که مشاهده می کنید.

بند ۷ – پشتیبانی

هیچ شغلی بدون حمایت نمی تواند موفق شود. این بند ارتباط مستقیمی با منابع و پشتیبانی از یک تجارت برای دستیابی به اهداف خود دارد.

۷,۱: منابع

مشاغل باید شناخت کاملی از منابع مورد نیاز برای ارائه خدمات خود داشته باشند.

این منابع شامل موارد زیر است:

افراد

زیر ساخت

محیط برای عملکرد فرآیندها

ابزاری برای سنجش منابع

دانش سازمانی (یعنی آیا کارکنان شما برای انجام کار به آموزش نیاز دارند؟)

۷,۲: صلاحیت

سازمان شما باید کلیه کارکنان را بررسی کند و تعیین کند که آیا آنها دانش و مهارت لازم برای انجام صحیح کار را مطابق با سیاست ها و رویه های جدید دارند یا خیر. اگر کارکنان شما توانایی لازم را ندارند ، کسب و کار شما باید اقدامات لازم را برای آموزش فرد یا تیم انجام دهد. شما باید هر آموزش انجام شده را به عنوان مدرک ثبت کنید.

۷,۳: اطلاع

آگاهی یک نیاز جدید است و سازمان را ملزم می کند اطمینان حاصل کند که کارکنان (به صورت تمام وقت و هم با پیمانکاران) از این موارد مطلع هستند:

سیاست کیفیت

دلیل وجود خط مشی

مزایای پیوستن همه به سیاست جدید

عواقب عدم پیروی از سیاست

از آنجا که استاندارد جدید ISO 9001 بر رهبری متمرکز است، رهبران و مدیران مسئول نظارت بر این نیاز آگاهی و مستند سازی مدارک ارتباط با کارکنان هستند.

۷,٤: ارتباطات

این بند مستقیماً به روند ارتباط با ذینفعان داخلی و خارجی در تجارت مربوط می شود.

شخصی باید به عنوان ارتباط دهنده داخلی تعیین شده باشد. این شخص می تواند یک مدیر کل ، مدیر منابع انسانی یا موارد مشابه باشد. ارتباطات داخلی شامل جلسات مختصر در مورد:

سیاست ها (قدیمی و جدید)

هرگونه تغییر سازمانی

تغییرات نرم افزاری یا سخت افزاری

هرگونه تغییر در زمینه تامین کنندگان و پیمانکاران

هر چیزی که می تواند در کارکنان تأثیر بگذارد

ذینفعان خارجی نیز باید توسط سخنگوی تعیین شده یا مدیر حساب با آنها ارتباط برقرار کنند.



۷٫۵: اطلاعات مستند

این بند به کلیه اطلاعات مستند مربوط می شود، از جمله:

اطلاعات سند مورد نیاز استاندارد

اطلاعات مستند که برای موثر بودن سیستم مدیریت کیفیت ضروری تشخیص داده می شود

شما دیگر به حجم زیادی از اطلاعات مستند احتیاج ندارید. این که سازمان برای تعیین یک سیستم مدیریت کیفیت موثر به چه اطلاعات مستند نیاز دارند، به خود سازمان بستگی دارد.

بند ۸: عملیات

۸٫۱: برنامه ریزی و کنترل عملیاتی

این بند مربوط به عناصر عملی انجام کار است، از سفارش سهام تا جلسات توجیهی کارکنان و اجرای پروژه. یک سازمان برای اطمینان از رعایت استانداردهای مدیریت کیفیت باید کنترل خود را بر روند انجام کار نشان دهد.

۸,۲: الزامات مربوط به محصولات و خدمات

این بند مربوط به مناطق عملیاتی زیر است:

ارتباط با مشتری از جمله سوالات و رسیدگی به بازخورد

اطمینان از اینکه سازمان می تواند ادعاهای مربوط به محصولات و خدماتی را که ارائه می دهد ، از جمله بررسی الزامات این محصولات و خدمات ، برآورده کند

مستند کردن اطلاعات مربوط به بررسی و هرگونه نیاز جدید برای محصولات و خدمات

۸,۳: طراحی و توسعه محصولات و خدمات

این امر مستقیماً به ایجاد فرایند هایی برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات برای اطمینان از کیفیت مربوط می شود. این بند همچنین به یک کسب و کار نیاز دارد که فرایندهای طراحی و توسعه را برای بهبود طراحی های آینده بررسی کند.

۸,٤: کنترل فرآیندها، محصولات و خدمات ارائه شده از خارج

این بند تضمین می کند که سازمانها در مورد تأثیر تأمین کنندگان خارجی ، پیمانکاران و تامین کنندگان بر تجارت تاثیر می گذارند. برای اطمینان از حفظ سطح بالایی از کیفیت ، همه مشاغل نیاز به برقراری ارتباط موثر با ارائه دهندگان خارجی دارند.

تامین کنندگان باید از استانداردهای مورد انتظار سازمان شما و نقش آنها آگاه باشند. برای اطمینان از کیفیت باید بررسی و نظارت منظم انجام شود.

۸،۵: تولید و ارائه خدمات

طبق این بند جدید ، سازمان ها ملزم به داشتن شرایط کنترل شده ای هستند که در آن کالا و خدمات تولید می شوند. چنین شرایط کنترل شده ای عبارتند از: اطمینان از مناسب بودن زیرساخت ها و محیط برای انجام عملیات ، وجود فرایندهایی برای جلوگیری از خطا و آسیب های انسانی و وجود و اجرای منابع نظارتی و اندازه گیری مناسب.



۸،٦: انتشار محصولات و خدمات

این بند جدید مربوط به سیستم ها و فرایندهای انتشار محصولات و خدمات است. یک محصول یا خدمات برای اطمینان از انطباق آن با استاندارد کیفیت باید رویه ای کنترل شده در مورد مدیریت کیفیت مداوم داشته باشد. این فرایند شامل مستند سازی تمام اطلاعات زیر است:

مدارک مطابقت

ردیابی برای شخصی که مجاز به انتشار است

۸،۷: کنترل خروجی های ناسازگار

اگر کالایی یا خدماتی مطابق با الزامات لازم نباشد ، این بند برای اطمینان از اقدامات صحیح جهت شناسایی و کنترل محصولات ناسازگار موجود است. این بند برای کلیه مراحل تولید و تحویل محصولات و خدمات اعمال می شود. سازمان باید مراحل زیر را پس از شناسایی محصولات ناسازگار انجام دهد:

تصحیح موضوع

حاوی موضوع یا تعلیق ارائه محصولات / خدمات

اطلاع مشتری

اخذ مجوز برای پذیرش تحت امتیاز

سیستم های مدیریت کیفیت باید به طور موثر و همزمان با رشد و تحول در تجارت پیشرفت کنند.

بند ۹ – ارزیابی عملکرد

۹،۱ نظارت ، اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و ارزیابی

سازمان باید موارد زیر را تعیین کند:

آنچه باید کنترل و اندازه گیری شود

روش برای نظارت و اندازه گیری ، تجزیه و تحلیل و ارزیابی برای تأیید نتایج لازم است

هنگامی که نظارت و اندازه گیری رخ می دهد

برخی از روش های اندازه گیری عملکرد از طریق موارد زیر است:

گزارش ها و نظرسنجی های رضایت مشتری

تجزیه و تحلیل و ارزیابی داده های مربوطه

حسابرسی داخلی سیستم مدیریت کیفیت



تجزیه و تحلیل سازمان با ISO 9001

۹,۲ ممیزی داخلی

ارزیابی عملکرد بخشی اساسی از درک اثربخشی) ISO 9001و همچنین شناسایی زمینه های بهبود) است.

هنگام ایجاد حسابرسی داخلی، سازمان باید:

. معیارهای حسابرسی را تعریف کنید

. حسابرسان را برای اطمینان از بی طرفی حسابرسی انتخاب کنید

. اطمینان حاصل کنید که نتایج با پرسنل مربوطه به اشتراک گذاشته شده است

. برای اصلاح موارد ناشی از حسابرسی اقدامات اصلاحی را انجام دهید

. اطلاعات مستند مربوطه را به عنوان شواهدی از اجرای حسابرسی حفظ کنید.

۹,۳ بررسی مدیریت

این بند مربوط به بررسی مدیریت سیستم مدیریت کیفیت و همچنین اطمینان از وجود یک بررسی مداوم برای اطمینان از مناسب بودن و اثربخشی سیستم است.

بند ۱۰ – بهبود

۱۰,۱ عمومی

این بند به سادگی به بهبود مستمر و شناسایی زمینه های بهبود مربوط می شود. این مرحله شامل اجرای هرگونه تغییر برای تامین نیازهای مشتری و بهبود رضایت مشتری است.




این بند شامل ایجاد تغییرات مربوطه برای بهبود محصولات و خدمات و انجام اقدامات اصلاحی برای جلوگیری و کاهش اثرات نامطلوب است.

بهبود مستر سازمان با ISO 9001

۱۰,۲ عدم انطباق و اقدامات اصلاحی

این بند از ISO 9001 الزام واکنش یک کسب و کار به هرگونه اقدام غیر اصولی را شامل می شود، از جمله مراحل زیر:

برای کنترل عدم انطباق و اصلاح آن اقدام کنید

با عواقب آن کنار بیایید

عدم انطباق را بررسی و تجزیه و تحلیل کنید

علت عدم مطابقت را تعیین کنید

تعیین کنید که هرگونه ناهماهنگی مشابهی وجود داشته باشد

اقدامات لازم را انجام دهید

اثربخشی اقدام اصلاحی را مرور کنید

سیستم و فرآیند را با فرآیند اصلاح شده به روز کنید

۱۰,۳ بهبود مستمر

سیستم مدیریت کیفیت با رشد و تغییر باید به طور موثر با تجارت تکامل یابد. این بند حکم می کند که یک کسب و کار باید به طور مداوم سیستم مدیریت کیفیت را بهبود بخشد تا با جهت استراتژیک تجارت مطابقت داشته باشد. تجدیدنظر مداوم در سیستم و ممیزی ، اطمینان از بروز بودن سیستم مدیریت کیفیت با هرگونه نیاز جدید و رفع هرگونه فرصت جدید را تضمین می کند.

بیشتر بدانید: ۷ گام برای پیشرفت در کیفیت

در آخرین استاندارد ISO 9001 تغییرات زیادی ایجاد شده است. شرکت طاها مدیران می تواند در انتقال به روزرسانی ISO 9001: 2015 به شما کمک کند ، فقط برای اطلاعات بیشتر امروز با ما تماس بگیرید